



**Analisis Kepuasan Pengguna *Rail Cargo System (RCS)* Pada PT.KAI  
Divre III Palembang Menggunakan Metode TAM**

**SKRIPSI**

**Muhammad Robbi Firli**

**161410301**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM  
INFORMASI FAKULTAS ILMU  
KOMPUTER UNIVERSITAS BINA  
DARMA PALEMBANG**

**2020**

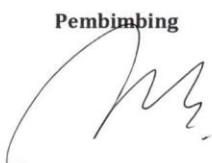
## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kepuasan Pengguna Rail Cargo System (RCS) Pada PT.KAI Divre III  
Palembang Menggunakan Metode TAM**

**Muhammad Robbi Firli**

**161410301**

Telah diterima salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing  
  
Novri Hadinata, M.Kom.

Palembang, 30 September 2020  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,  
  
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Rail Cargo System (RCS) Pada PT.KAI Divre III Palembang Menggunakan Metode TAM" oleh "Muhammad Robbi Firli", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 30 September 2020

### Komisi Penguji

1. Ketua : Novri Hadinata, M.Kom 
2. Anggota : Maria Ulfa, M.Kom 
3. Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom 

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Bina Darma

Ketua,

  
Universitas Bina Darma

Fakultas Komputer  
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Robbi Firli  
NIM : 161410301

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 30 September 2020

Yang membuat pernyataan



Muhammad Robbi Firli  
161410301

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“ Maju terus pantang menyerah”

“ Allah akan meninggikan beberapa derajad orang yang beriman diantaramu  
dan orang-orang yang berilmu pengetahuan”

(Q.S. Al Mujaadilah 11)

### **Kupersembahkan Untuk :**

- Kedua orang tuaku tersayang dan adikku tercinta Serta semua keluargaku yang lainnya
- Dosen Pembimbing Skripsi yang Terhormat
- Para Pendidik yang terhormat
- Sahabat terbaik dan Almamaterku

## **ABSTRAK**

Di era serba digital saat ini teknologi informasi sangat penting bagi perusahaan – perusahaan untuk mengelola data dan informasi. PT.KAI adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi penumpang dan angkutan barang, dalam sistem angkutan barang menerapkan aplikasi *Rail Cargo System* (RCS) untuk membantu proses administrasi pegawai. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerimaan *Rail Cargo System* (RCS) maka perlu dilakukan pengujian terhadap penggunaan sistem. Pada penelitian ini dilakukan pengujian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna *Rail Cargo System* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dimana metode ini terdiri dari 5 variabel yaitu : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Sikap Menggunakan, Minat Perilaku Penggunaan, Penggunaan Sesungguhnya. Pada penelitian ini didapat bahwa aplikasi Rail Cargo System cukup diterima oleh pegawai dan aplikasi Rail Cargo System berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan.

**Kata Kunci :** *Rail Cargo System*, Kepuasan Pengguna, TAM

## **ABSTRACT**

In today's digital era, information technology is very important for companies to manage data and information. PT. KAI is a company engaged in the transportation of passengers and freight transportation, in the freight transportation system implementing the Rail Cargo System (RCS) application to assist employee administration processes. To determine the success rate of acceptance of the Rail Cargo System (RCS), it is necessary to test the use of the system. In this study, tests were conducted to determine the factors that influence the acceptance of Rail Cargo System users using the Technology Acceptance Model (TAM) where this method consists of 5 variables, namely: Perception of Ease, Perception of Usability, Attitude to Use, Interest in Usage Behavior, Real Use. In this study, it was found that the Rail Cargo System application was quite accepted by employees and the Rail Cargo System application had an effect on employee work effectiveness.

**Keywords :** Rail Cargo System, User Satisfaction, TAM

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.wb

Puji Syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa Karena berkat rahmat dan ridho-nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna *Rail Cargo System* (RCS) Pada PT.KAI Divre III Palembang Menggunakan Metode TAM " Tepat pada waktunya.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih sangat banyak terdapat kesalahan karena keterbatasan, akan tetapi penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan Skripsi ini. Berkat dorongan serta bimbingan dari semua pihak kesulitan tersebut dapat diatasi. Selanjutnya kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Sunda Ariani, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Samsyuar, Ph.D, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom, Selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Novri Hadinata, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Saya yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi serta telah

menyediakan waktu kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

tepatt pada waktunya.

5. Ibu Ria Andriyani.,MM.M.Kom Selaku Dosen Pembimbing Akademik Saya  
yang telah memberikan bimbingan, masukan tentang Akademik saya.
6. Para Dosen pengajar Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi saya.
7. Ayah “Supriyanto ” dan Ibu “Weni Repitasari” yang kusayangi dan kucintai yang  
telah memberikan dukungan moril maupun material, dan memberikan cinta serta doanyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua adik-adikku “Reza Rohman” dan “Rezi Rohim” yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
9. M Kurniawan Ichtiarizki, Santri Fatimah, Siti Angrum Sari, Muhammad Iqbal yang selalu mendukung selama ini
10. Sahabat-sahabatku (teman seperjuangan Sistem Informasi angakatan2016) serta teman-teman saya yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini terutama untuk satria, pandhu, dahny, ardin, wahyu, rio, irvan dan lain- lainya yang tidak bisa disebut satu persatu.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>BAB I .....</b>	1
<b>PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan .....	2
1.4 Metode Penelitian .....	2
1.5 Ruang Lingkup .....	3
1.6 Hipotesis .....	4
<b>BAB II .....</b>	6
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM) .....	6
2.1.2 Statistical Product And Service Solution (SPSS) .....	9
2.1.3 Rail Cargo System (RCS) .....	9

2.2 Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian .....	12
2.2.1 Visi dan Misi .....	13
2.2.2 Struktur Organisasi .....	13
<b>BAB III .....</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	15
3.1.1 Rancangan Penelitian .....	16
3.2 Instrumen Penelitian .....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data, Sampel Dan Populasi .....	25
3.3.1 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.3.2 Populasi .....	26
3.3.3 Sampel .....	26
3.4 Metode Analisa Data .....	27
3.4.1 Skala Likert .....	27
3.4.2 Statistik Deskriptif .....	29
3.4.3 Uji Validitas .....	29
3.4.4 Uji Realibilitas .....	30
3.4.5 Variabel Technology Acceptance Model (TAM) .....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>34</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Analisa Data .....	34
4.1.1 Kriteria Sampel .....	34
4.1.2 statistik deskriptif .....	35
4.2 Uji Validitas .....	36
4.3 Uji Reliabilitas .....	43

4.4 Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB V .....</b>	<b>52</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Technolgy Acceptance Model (TAM) .....	7
Gambar 2.2 Website Aplikasi Rail Cargo System (RCS) .....	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi .....	14
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 3.2 Tabel r .....	30
Gambar 4.1 Uji Realibilitas Perceived Ease Of Use .....	44
Gambar 4.2 Uji Realibilitas Perceived Usefulness .....	45
Gambar 4.3 Uji Realibilitas Attitude Toward Using .....	45
Gambar 4.4 Uji Realibilitas Behavioral Intention To Use .....	46
Gambar 4.5 Uji Realibilitas Actual Use .....	46
Gambar 4.6 Model Hasil Penelitian Menggunakan Korelasi Pearson ....	50

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Skala Likert .....	28
Tabel 4.1 Data Sampel Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.2 Data Statistik Deskriptif .....	35
Tabel 4.3 Uji Validitas Perceived Ease Of Use .....	36
Tabel 4.4 Uji Validitas Perceived Usefulness .....	38
Tabel 4.5 Uji Validitas Attitude Toward using .....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Behavioral Intention To Use .....	41
Tabel 4.7 Uji Valditas Actual use .....	42
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.9 Uji Korelasi Pearson .....	47
Tabel 4.10 Nilai Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi Pearson .....	50